

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa**

Secretaria de Economia



Curso

Excelência no atendimento ao cidadão

Apresentação

Aula 4

A elaboração, a formatação e a revisão do material didático são de responsabilidade da instrutoria.

Escola de Governo do Distrito Federal

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria Executiva de Gestão Administrativa
Secretaria de Economia



Curso
Excelência no atendimento ao cidadão

Ricardo Alexandre de Sousa Nunes

Aula 4

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia



Bom dia!

“Ser excelente é tratar o outro com excelência...
É inclinar-se num gesto de reverência.”

Rone Meireles

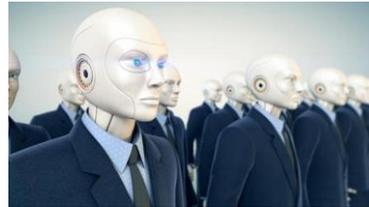
Vídeo

A corrente do bem

<https://www.youtube.com/watch?v=SLHNFxsoXD8>

Os 7 pecados do atendimento

1. Apatia
2. Má vontade
3. Frieza
4. Desdém
5. Robotismo
6. Demasiado apego às normas
7. Jogo de responsabilidade



Dramatização



Momento da verdade

Momento da verdade no atendimento?

Momento da verdade é uma expressão que representa todos os momentos de interação entre o cidadão e o órgão, por meio do atendente.

É neste momento que o cidadão tem a impressão da qualidade do atendimento, seja ela positiva ou negativa.

Momento da verdade

O Efeito Halo



**O primeiro
contato
estabelece o tom:
luz ou sombra!**

Momento da verdade

Os 4 Tipos de Momentos da Verdade



1. Trágico



2. Apático

3. Satisfatório



4. Mágico

Dicas para o encantamento

- Receba o cidadão com simpatia;
- Olhe nos olhos dele e mantenha o sorriso;
- Use o crachá para manter a identificação à vista;
- Ouça com atenção;
- Chame o cidadão pelo nome, acompanhado de “senhor” ou “senhora”;
- Preocupe-se com cada cidadão, como um ser humano;
- Seja sensível às necessidades de cada cidadão;
- Dispense o tempo necessário para cada cidadão;

- Deixe a pessoa terminar a sua fala;
- Faça o cidadão se sentir importante;
- Surpreenda-o e agregue valor ao atendimento;
- Exercite a inteligência emocional, evitando atitudes emotivas.



Fórmula do atendimento

$$\text{Satisfação} = \frac{\text{Percepção}}{\text{Expectativa}}$$

$$\frac{P < E}{\text{Desencantado}}$$

$$\frac{P = E}{\text{Normal}}$$

$$\frac{P > E}{\text{Encantamento}}$$

Vídeo

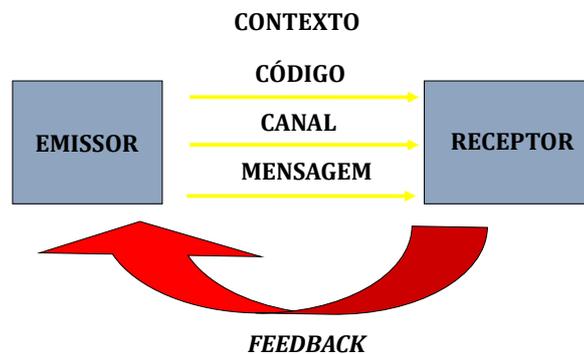
Uma linda mulher



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 

Processo de comunicação

Define-se comunicação como um processo que consiste em um emissor, transmitindo uma mensagem, por um meio, para o receptor que reage (*feedback*).



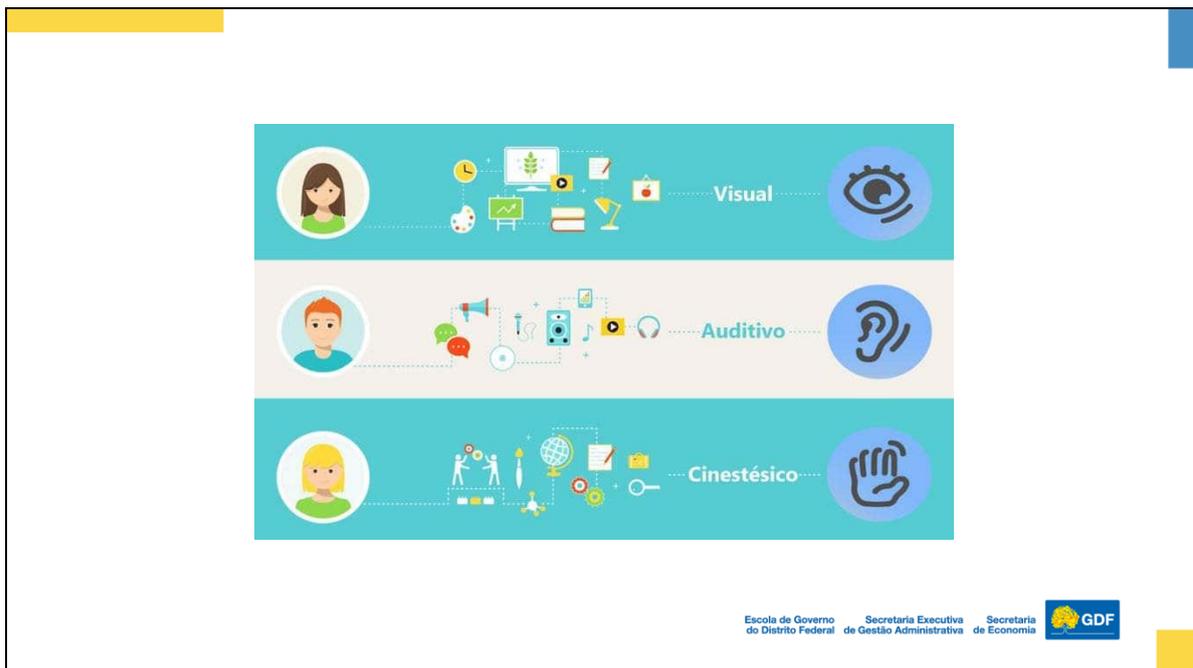
Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 

Conceitos

- **Emissor:** é a fonte, ou seja, o comunicador;
- **Mensagem:** é a informação a ser transmitida;
- **Canal:** é o meio de comunicação entre emissor e receptor;
- **Receptor:** indivíduo, cujos sentidos captam a mensagem do emissor;
- **Feedback:** ocorre quando o receptor expressa uma reação à mensagem do emissor.

Fontes de informações

- Vocabulário
 - Tom de voz
 - Expressões faciais
 - Gestos
 - Trajes



Postura do atendente para uma comunicação eficaz

1. Usar linguagem apropriada e direta;
2. Evitar atitudes emotivas;
3. Assegurar-se de que compreendeu a informação;
4. Assegurar-se de que sua informação foi compreendida;
5. Não dar muitas informações de uma só vez;
6. Evitar barreiras causadas pelas palavras;
7. Evitar interferências quando estiver atendendo alguém;
8. Usar a comunicação face a face, sempre que possível;
9. Evitar tratamento com intimidade;
10. Saber ouvir.

- falar depressa demais, a ponto de o ouvinte não conseguir entendê-lo;
- tratar de assuntos pessoais, na presença do cliente;
- falar mal dos chefes ou da empresa em que trabalha, mesmo que não concorde com certos procedimentos;
- repetir diversas vezes as expressões: “entendeu?”, “né?”, ou vícios de linguagem e gírias;
- tocar no cliente ou bater-lhe, levemente, no ombro;
- vestir-se inadequadamente ou apresentar-se com falta de higiene;
- falar muito próximo ao cliente, constrangendo-o ou fazendo com que se afaste.

Ruído

Qualquer coisa que confunda, perturbe, diminua ou interfira na comunicação.

Nas organizações, podem-se identificar dois tipos de ruídos:

- barreiras externas: qualquer característica do ambiente de trabalho que interrompa ou suprima o processo de comunicação;
- barreiras internas: interferências causadas pelo estado da pessoa (valores, emoção).



Tipos de *feedback*

- Positivo
- Negativo

Todas as pessoas precisam de *feedback*, tanto o positivo quanto o negativo. É preciso saber o que se está fazendo, inadequadamente, assim como o que está sendo feito com adequação, de modo a corrigir as ineficiências e manter os acertos.

Evite atitudes desagradáveis:

- interromper ou falar ao mesmo tempo que outra pessoa ou cliente;
- querer dominar a conversa e o assunto;
- não dar continuidade à conversa;
- querer fazer graça;
- contradizer o cliente;
- ficar ansioso;
- falar alto demais;
- falar baixo demais;

Vídeo

Cometa Halley

https://www.youtube.com/watch?v=SniI_9PW_UE

O uso correto do telefone

O telefone, muito mais do que um meio de comunicação, é para nós uma importante ferramenta de trabalho.

O máximo proveito, que dele se pode obter, encontra-se na dependência direta da atitude do usuário.



Atendimento telefônico – principais dicas

Padronização do atendimento

- Identifique a instituição;
- Informe o seu nome e sobrenome;
- Cumprimente com bom dia, boa tarde, boa noite;
- Atenda, no máximo, até o terceiro toque;
- Fale com clareza, naturalidade e cordialidade;
- Não deixe o cliente esperando;
- Caso precise deixar o cliente esperando, avise o que vai fazer e agradeça a espera;

- Tenha sempre por perto caneta e papel;
- Não interrompa a fala do cliente;
- Se for o caso, solicite informações complementares;
- Confirme o entendimento;
- Agradeça a ligação e desligue por último.



Comunicação virtual



Atendimento pelas redes sociais

- Tenha presteza na resposta;
- Interaja efetivamente com os clientes;
- Ofereça atendimento de qualidade;
- Seja (mais) humano;
- Valorize sempre o *feedback*.



Net-etiqueta

- Tente não dizer nada para alguém que você não diria pessoalmente. Reflita!;
- Seja cuidadoso com o que fala e sobre o que fala dos outros. Você não está só na internet;
- Busque usar outro meio de comunicação, para conteúdo exclusivamente pessoal e particular;
- Comentários bem-humorados podem ser mal interpretados, você não está cara a cara;
- Seja claro, breve e objetivo;

- Evite erros gramaticais, você será conhecido só pelo que escreve;
- Quanto maior for a sua mensagem, menos pessoas a lerão;
- O assunto descrito é o que vai definir se sua mensagem será lida ou não;
- Assine com nome, cargo e telefone;
- **ESCREVER COM LETRAS MAIÚSCULAS SUPÕE QUE VOCÊ ESTEJA GRITANDO;**
- Respeite os direitos autorais;

- Por ser de domínio público, evite enviar artigos, letras de música, teses etc.;
- Não divulgue propaganda;
- Transfira arquivos de grande volume na madrugada, assim não congestionará a rede de dia.



Tenha responsabilidade

É sua responsabilidade ter as informações corretas para transmitir a quem se dirige a você. Evite a primeira reação de dizer: “Não sei, não é a minha área”. Se não estiver ao seu alcance o encaminhamento solicitado, informe ao usuário as outras soluções possíveis. Explique o motivo de não poder atendê-lo e mostre, quando for o caso, alternativas ao problema. Somente encaminhe a pessoa para o outro atendente, quando não puder resolver a situação. Nesse caso, procure informar ao colega o histórico do atendimento, para que o usuário não tenha de repetir sua demanda.

Dicas na utilização de *e-mail*

- Evite intimidades;
- Verifique sempre gramática e ortografia;
- Seja breve, claro e objetivo;
- Disponibilize-se;
- Jogue fora aquele *e-mail* que não serve para nada;
- Um *e-mail*, apesar de ser um documento, não deve ser muito formal;
- Utilize o *e-mail* funcional, pois os documentos têm valor legal.



WhatsApp e outros *chats*

- Evite enviar áudios com mais de um minuto;
- Grave, no máximo, dois áudios;
- Se você ou a pessoa que receberá a mensagem estiver em ambiente público ou barulhento, opte por mensagem de texto;
- Escreva corretamente. Domínio da escrita demonstra cuidado e respeito com quem recebe a mensagem;
- Ao enviar uma mensagem, não espere que ela seja respondida na hora. Se for urgente, ligue!;
- Reserve dois ou três horários, durante o dia para verificar e responder as mensagens de uma vez;

- Se você usa o WhatsApp para trabalho, evite fotos de perfil inadequadas, como estar sem camisa ou com decotes sensuais;
- Ao mandar uma mensagem pela primeira vez a alguém que não conhece pessoalmente, apresente-se;
- Evite enviar mensagens muito tarde. Em caso de assuntos profissionais, procure, de preferência, tratá-los em horário comercial;
- Evite mandar várias palavras ou frases, em partes. É provável que a sequência de ruídos das notificações não seja muito bem-vinda;

- Evite ao máximo abordar temas diferentes da temática do grupo;
- Antes de adicionar pessoas a um grupo, consulte-as sobre o interesse em participar;
- Começar o dia com dezenas de “bom dia”, imagens e pensamentos, podem ter efeito contrário. Evite mandá-las, especialmente, em grupos de trabalho;
- Não se exponha, desnecessariamente: não mande correntes, teorias conspiratórias e não repasse informações das quais você não tenha certeza da veracidade;

- Vídeos grandes ocupam memória desnecessária do *smartphone* e desperdiçam a transferência de dados. Prefira enviar um *link*;
- Atenção ao enviar respostas para não enviar em um grupo formal uma mensagem completamente inadequada que estava endereçada ao grupo pessoal;
- Se você decidir sair de um grupo, antes de sair, avise brevemente.

Fonte: Cida Stier – Cia. da Fala.

Vídeo

Atendimento telefônico

<https://www.youtube.com/watch?v=4rGm5VyTsuo>

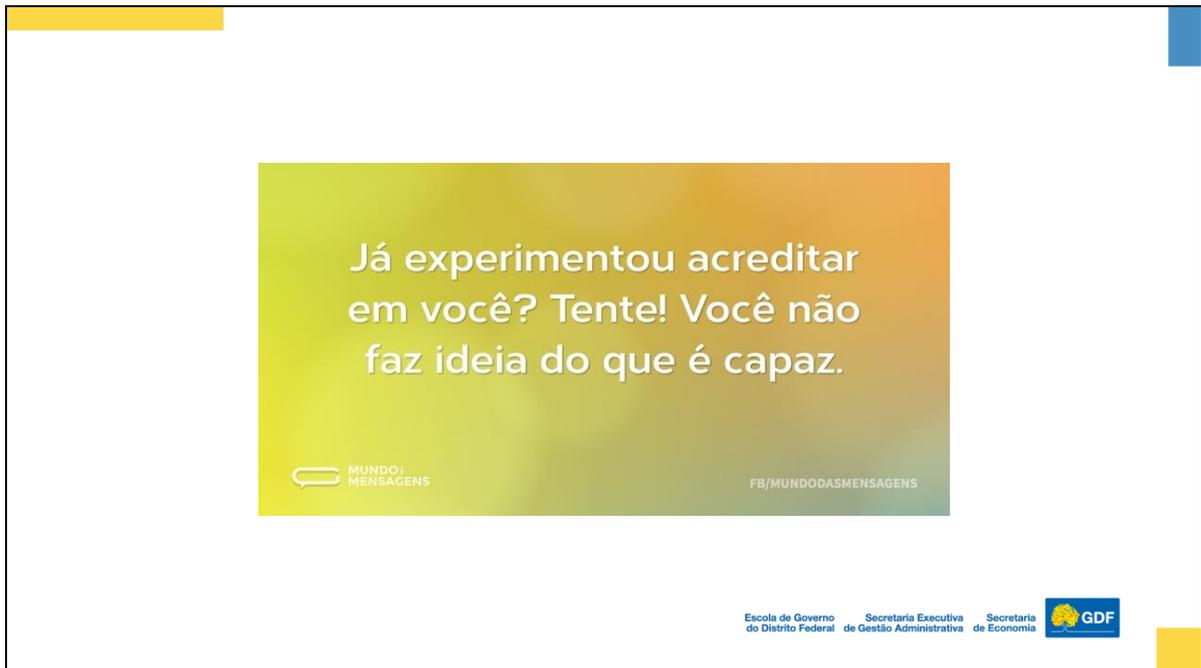


**“O resultado final do uso
de um serviço é um SENTIMENTO.”**

K. Albrecht

Dinâmica Telefone sem fio



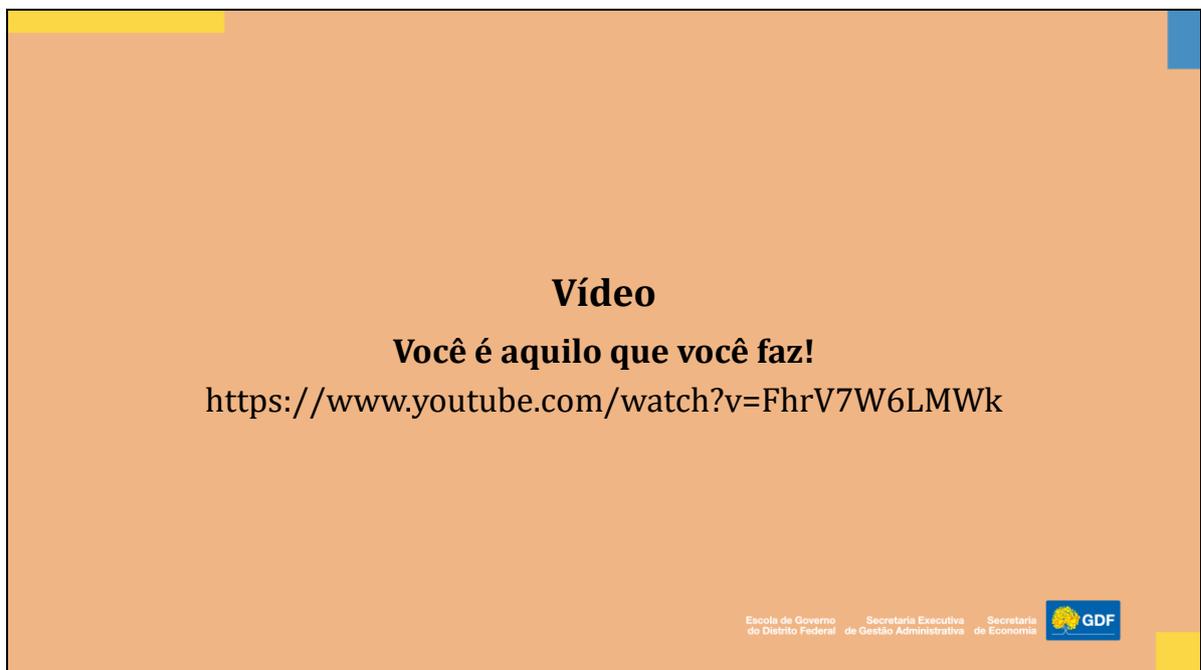


Já experimentou acreditar em você? Tente! Você não faz ideia do que é capaz.

MUNDO! MENSAGENS

FB/MUNDODASMENSAGENS

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 



Vídeo

Você é aquilo que você faz!

<https://www.youtube.com/watch?v=FhrV7W6LMWk>

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 

